

**Отработка**

**возражени**

**й**



При общении с клиентами, у нас возникают ситуации, когда они отказываются от нашего предложения.

Это называется – ВОЗРАЖЕНИЕ.

Для того, чтобы увеличить кол-во своих продаж, необходимо уметь грамотно обрабатывать возражения клиентов.

Возражение – это скрытое сомнение клиента, в необходимости продукта/его качестве/технике подключения/выгоде



# Частные случаи

Я уже пользуюсь  
вашим интернетом



Одну минуточку я  
посмотрю.  
(Проверяем  
дубли на квартире,  
если  
дублей нет, уточняем  
по какому адресу  
клиент пользуется  
интернетом).  
Предлагаем

Выпал контакт,  
оформленный  
на Юр. лицо



Не звоним, в Beeline клиенте  
ставим «не актуально»

Мне уже звонили



Я допускаю, что вам могли  
звонить наши операторы с  
разных отделов по причине  
того  
что вы не пользуетесь.  
Дело в  
том, что я из отдела  
телемаркетинга и  
подключаю  
абонентов на самые  
выгодные  
тарифы, которых нет на  
сайте.  
Звонок из нашего отдела  
последний, лучше

**Даже при отказе, или если клиент обдумывает столь важный шаг – подключение Домашнего Интернета, отправляйте свой номер.**

**Отличной фразой для завершения разговора может послужить:**  
***“Хорошо, ИО, поступим так. На этот номер я Вам отправлю свои личные данные и льготные тарифы от нашего отдела. Как только подключение будет***



**У нас уже есть интернет и все устраивает.**

- **Очень хорошо! (и сразу без паузы) А какой у Вас провайдер? - ответ - Вы сделали хороший выбор! А почему Вы выбрали именно его?**
- **Какой у вас тариф, сколько платите? (скорость и абонентская плата)?**
- **Насколько довольны своим Интернетом? Хотели бы что ни будь к нему добавить? Наверняка есть моменты, которые хотели бы улучшить! Какие?**
- **Если вполне довольны**
- **ИЮ, речь не идет о смене провайдера, мы предлагаем Вам просто попробовать интернет и составить о нем представление. Можете протестировать наши услуги по акционному предложению, а потом будете выбирать!**
- **Я не сомневаюсь! Интернет сейчас есть у всех! Я расскажу в двух словах о нашем предложении – возможно, оно Вам понравится!**

**У меня негативный  
опыт пользования  
Вашим интернетом.**

**А могу я что случилось? (Слушаем историю про плохого мастера, долгие ожидания и т.п., Разделяем с ним его недовольство, по возможности утрируем претензию, плавно подводим к мысли, что и хорошее случается тоже))))))))) Давайте попробуем всё снова с чистого листа!!!**

**(Если начнутся вопросы, ...а почему именно Ваши предложения отличаются от указанных на сайте Билайн, - контакт есть !, начинайте рассказывать про акции)**

**Дайте нам шанс доказать Вам, что мы – лучшие!**

**Ничто не идеально, а вы могли бы уточнить, по каким критериям вы оцениваете работу провайдера?**

**В каком районе они проживают? Возможно, этот район подключен по РРЛ или сбои случались до объединения Корбины и Билайна?**

**У знакомых Билайн –  
не нравится.**

**А какой у них тариф? Возможно, там низкая скорость!**

Я сейчас занят,  
перезвоните позже.

Да конечно, когда Вам будет удобно, чтобы я перезвонил  
Я Вам перезвоню вечером, чтобы все подробно рассказать,  
хорошо...?

Я займу буквально 2 минуты! (лучше всего!), и - САМОЕ ВАЖНОЕ в  
двух словах (в этом случае используем  
максимально приветливый тон)

Вам удобно, если я Вам перезвоню ближе к вечеру или , возможно, в  
другое время ...? (мы не даем клиенту ответить “нет” предлагая  
варианты)

Буквально минуточку! Мы предлагаем бесплатное подключение и  
море бонусов и скидок!!! В двух словах рассказываем о предложении  
и задаем связующий вопрос: «а вы каким инетом пользуетесь?» -  
далее – как обычноJ

Нет необходимости – ничего  
не нужно.

Приятно слышать что у Вам все хорошо (необходимо держать  
ровный деловой тон, чтобы клиент понимал что его отказ не будет  
для Вас плохой новостью) , я Вам оставляю свой конт. номер, если  
потребуется качественный интернет, хотя бы для сравнения ,  
звоните.... ( Ведь все познается в сравнении!))

Я уверен, что мы можем сделать вам более интересное предложение. Для этого мне нужно уточнить некоторые детали. Вы позволите? Так какой у Вас провайдер, тариф?...

А зачем вам знать, какой у меня провайдер?

Я хочу составить для Вас предложение исходя из существующих условий!

Я знаю тарифные сетки всех провайдеров – это моя работа- и мне проще будет сформировать предложение для Вас!

Согласен – цена соответствует качеству!

Смотря с чем сравнивать.... 500 р в месяц – это 20 рублей в день! И т. д.

Это дорого ( нет денег).

Мы можем прекрасно экономить за счет функции блокировки платежа!

**Я сам вам перезвоню. (не  
верьте – никто  
перезванивать вам не  
будет!)**

**Давайте СЕЙЧАС подытожим самые важные моменты...  
(после этого, возможно, и перезванивать не придется)**

**Разумеется, Вы можете перезвонить сами, но так как информировать и обслуживать клиентов – моя прямая обязанность, давайте я перезвоню Вам в удобное для вас время. И сам лично узнаю ваше решение, хорошо!!?**

**Вы предлагаете то же  
самое, что у меня уже  
есть  
(провайдер с похожими  
услугами).**

**Чем именно мы кажемся вам похожими? Из чего вы исходите, когда сравниваете провайдеров?**

**Я так понимаю, вы хотите узнать, какие у нас есть преимущества? Позвольте я расскажу...?!!**

Не сейчас.  
Позвоните через месяц.

А что случится через месяц?... Какая причина для отсрочки?... Что Вас сейчас останавливает?... (Ищем конкретно причину и с ней работаем)

У меня оплачен .....  
до конца месяца.

Давайте подключимся в конце месяца (как правило, расчетный период в биллинге многих компаний именно так)

У меня оплачен ....  
на..... месяца вперед.

Предлагаю подключиться в ближайшие дни, во время действия акции, тут же заблокировать счет, чтобы не списывались деньги, потом спокойно доиспользовать средства на счету существующего провайдера, а когда они закончатся, нажатием одной клавиши активировать наш интернет!

У меня нет времени на  
расторжение  
договора с моим  
провайдером.

**Я не предлагаю Вам отказываться, я предлагаю Вам просто попробовать и сравнить. У нас подключение бесплатное – Вы в любом случае, ничего не теряете!**

У меня нет времени на  
подключение.

**Наша Компания готова выполнить подключение в любое удобное для Вас время, даже в выходные дни. Тем более подключение занимает в среднем 30 минут**

**Вам не обязательно присутствовать на подключении – это может сделать любой член Вашей семьи.**

Планируете ли Вы его приобретение?

Я оставлю вам свой телефон, чтобы Вы сразу могли подключить инет к новому компьютеру!

Когда вы планируете приобретение, чтобы я мог вовремя позвонить Вам?

У меня нет компьютера.

Я оставлю обращение на ваше имя и в смс сообщении отправлю свой телефон, чтобы сразу после приобретения компьютера вы смогли подключить интернет (составляем заявку и шлем смс)

Отлично, давайте проверим возможность подключения по новому адресу!

Я переезжаю.

А по этому адресу как долго еще будете проживать? (если больше 2 месяцев – смело продаем инет, 2 месяца – долгий срок, а почему бы не воспользоваться акцией по этому адресу, а потом еще раз – по новому?!

У меня в квартире евро  
ремонт, мне не нужны  
лишние провода.

**Очень хорошо! Вы можете приобрести в нашей Компании по выгодной цене WI-FI роутер, таким образом, Интернет у Вас будет беспроводным». Нас специалист бесплатно установит и настроит дополнительное оборудование.**

Роутер не хочу – дорого

**Узнаем возможность подключения по существующему оборудованию.**

**У нас есть пакетное предложение, при подключении которого роутер предоставляется в аренду бесплатно.**

Уже вложил деньги в  
оборудование другого  
провайдера

Нет проблем, у нас есть круглосуточная тех. Поддержка , которая поможет Вам настроить Ваш роутер. (если у клиента в наличии wifi роутер)

Не хочу называть  
паспортные данные.

Теперь Вы можете не покупать ТВ приставку, а взять в аренду уже с возможностью записи, которая открывает для Вас массу интересных возможностей, настройте теперь ТВ под себя.! Как Вам захочется (если у клиента своя ТВ приставка, купленная у другого провайдера)

И это правильно на мой взгляд, поэтому сейчас это не обязательно, вы можете предоставить паспорт монтажнику.

**Замечательно! В таком случае Вам наверняка будет интересно узнать о нашем цифровом телевидении!**

**Прекрасно! Может, кто-то из членов Вашей семьи или друзья хотят стать нашими абонентами и получить в подарок второй месяц интернета и два месяца ТВ? Можете кому-то порекомендовать?**

**Я уже подключен к  
Билайну.**

**На всякий случай запишите мой телефон – я работаю в отделе, который занимается акциями, бонусами и скидками, с удовольствием предоставлю их Вашим близким!**

**Отличный выбор, вы уже используете беспроводную связь wifi у себя дома ...? Большинство наших клиентов уже оценили удобство и простоту этой технологии.( продажа роутера)**

**Я сам позвоню в компанию,  
если надумаю  
подключаться.**

**Если вы позвоните по общему номеру, Вам не предложат скидок и бонусов, этим занимается только наш отдел, лучше скажите, когда я могу перезвонить вам!**

**Хорошо, я даже могу Вам свой конт. Телефон чтобы Вы могли максимально комфортно подключиться по самым горячим предложениям.**

*А зачем мне 2  
провайдера?*

**ИО, фактически мы предлагаем вам страховку. Ведь от сбоев вашего основного провайдера вы не застрахованы, и в таких случаях случае вы будете легко выходить по нашей линии. Ведь многие люди имеют два мобильных телефона или две СИМ-карты! А по ходу вы можете сравнить оба канала в действии. Возможно, вы оставите обоих провайдеров, возможно – только один! Как вы на это смотрите? Будем подключаться?**

Я сейчас в отъезде, мне до осени интернет не нужен

- Предлагайте перезвонить после окончания отпуска.!
- Может, сейчас кроме Вас кто-то находится дома?
- Возможно, для Вас имеет смысл подключить интернет сейчас, это займет всего 30 мин. А затем мы заблокируем Ваш счет до осени. Вы сможете воспользоваться интернетом в любой момент, когда он Вам понадобится, и кроме того, подключитесь по выгодной акции. (далее можно рассказ про акцию).

Я посмотрю вашу информацию на сайте.

- Сайт, к сожалению, не сможет поговорить с Вами и не расскажет Вам про наши самые горячие предложения.
- Давайте зайдём сейчас на сайт вместе: я помогу Вам с навигацией и расскажу о том, на что следует обратить внимание!
- (Если начнутся вопросы, ...а почему именно Ваши предложения отличаются от общих Билайн, контакт есть!, начинайте рассказывать про акции)
- Какая конкретно информация Вас интересует? Ведь основные условия я Вам уже озвучил: стоимость и скорость интернета? О чем Вы хотите узнать более подробно?

У меня провайдер:.....

- Хороший провайдер!, но мы лучше
- Они молодцы, хорошо рекламируют достаточно посредственный продукт
- В свое время они были лучшими, сейчас ситуация изменилась!

Я не верю, что Вы звоните из Билайна

Вы всегда можете проверить это, позвонив в наш колцентр – назовите номер заявки, который я Вам скажу, можете проверить время ее занесения в базу и мою фамилию, т.к. под своей фамилией я завожу заявку. Позвоните сразу после нашего разговора, если хотите!

**Преимущества**

**Домашнего  
интернета**

**БИЛАЙН**

- Бесплатное подключение в течение 1- 3-х дней с момента подачи заявки;
- «Доверительный платеж» на 7 дней (для действующих абонентов) и на 1 день (для новых абонентов);
- Бесплатная (до 90 дней) добровольная блокировка (не чаще чем 1 раз в 30 дней);
- Доступ в «Личный кабинет» для контроля и управления услугами;
- Круглосуточная бесплатная техническая поддержка 8-800-700-80-00 (бесплатно с любого телефона);
- Лицензионные антивирусы на выбор: Kaspersky, ESET NOD32 или Dr. Web от 59 руб./мес.;
- Многообразие и удобство форм оплаты (сеть терминалов и касс оплаты, а так же карты оплаты Билайн и т.д.);
- Бесплатное оповещение о состоянии счета, доверительном платеже и т.д.;
- Увеличение скорости на тарифе.